

JURNAL

PELAKSANAAN PENGAWASAN OMBUDSMAN DAERAH PROVINSI KALIMANTAN TENGAH TERHADAP APARATUR PEMERINTAH SEBAGAI PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK DI KOTA PALANGKA RAYA PROVINSI KALIMANTAN TENGAH



Diajukan oleh :

Anrie Wiryawan

NPM	: 100510353
Program studi	: Ilmu Hukum
Program Kekhususan	: Hukum Kenegaraan dan Pemerintahan

**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
FAKULTAS HUKUM
2014**

**HALAMAN PERSETUJUAN
JURNAL**

**PELAKSANAAN PENGAWASAN OMBUDSMAN DAERAH
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH
TERHADAP APARATUR PEMERINTAH SEBAGAI
PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK
DI KOTA PALANGKA RAYA
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**



Diajukan oleh :

Anrie Wiryawan

NPM	: 100510353
Program studi	: Ilmu Hukum
Program Kekhususan	: Hukum Kenegaraan dan Pemerintahan

**Telah disetujui,
Oleh Dosen Pembimbing Pada tanggal 27 Januari 2014**

R. Sigit Widiarto, SH., L.LM.

**Pelaksanaan Pengawasan Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah
Terhadap Aparatur Pemerintah Sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik
Dikota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah**

Anrie Wiryawan

Pembimbing R. Sigit Widiarto

Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Mrican Baru, Yogyakarta.

Abstract

The reformation that had been happened convey the improvement for all parts in the state of Republic of Indonesia. The reformation of public service is hoped by the people who want improvement in public service is carried out by the central government and local government in order to improve the welfare of the community. In order to enhancing the public service and the protection of the law in an effort to create a good governance, clean, effective and efficient in order to improve the welfare of the people in the province of Central Kalimantan, then the government of Central Kalimantan formed Ombudsman of Central Kalimantan based on Governor Regulation No. 4 of 2007 about Ombudsman of Central Kalimantan. The Ombudsman of Central Kalimantan function as a community supervision institution which is independent authorized for clarification and monitoring of reports or complaints from the public regarding the conduct of local government, especially the implementation carried out by government officials, including the judiciary who provide public service to the community. Supervision is carried out by the Ombudsman of Central Kalimantan aims to realize the good implementation of the Government of Central Kalimantan (good governance), clean and free from corruption, collusion, and nepotism (clean government), and to provide law protection and rights of the people of Central Kalimantan in receiving public service of personnel government which is appropriate with propriety and rule that applicable.

Keywords : Ombudsman of Central Kalimantan, public service, supervision, government.

A. Pendahuluan

Birokrasi pemerintah belum dapat memberikan pelayanan yang baik. Hal ini ditunjukkan dengan buruknya pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah yang menjalankan penyelenggaraan pelayanan publik tersebut. Birokrasi masih belum bisa membangun kepercayaan publik tentang pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, dikarenakan lemahnya pengawasan terhadap pelayanan publik.

Lemahnya pengawasan terhadap birokrasi pemerintah menyebabkan buruknya kinerja dari aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik. Hal ini membuat aparatur pemerintah mengabaikan efisiensi dan juga efektivitas dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang mengakibatkan buruknya kualitas dari pelayanan publik. Masih ditemukannya praktek Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN) dalam birokrasi pemerintah menandakan lemahnya pengawasan terhadap birokrasi pemerintah.

Pada saat sekarang ini masyarakat sebagai pengguna layanan publik memerlukan tempat untuk dapat melakukan pengawasan dan menyampaikan keluhan-keluhan terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah, oleh karena itu, dibutuhkan adanya suatu lembaga yang dapat menampung keluhan-keluhan serta menindaklanjuti keluhan dari masyarakat, dan melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah. Untuk menampung keluhan dari masyarakat mengenai tindakan *maladministrasi* oleh aparatur pemerintah, maka dibentuklah sebuah lembaga pengawasan yang disebut Ombudsman. Lembaga ombudsman didirikan berdasar pada keinginan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, dan menciptakan pemerintahan yang baik dan bersih.

Pembentukan Ombudsman Republik Indonesia itu terjadi pada masa pemerintahan Presiden Abdurrahman Wahid. Ombudsman Republik Indonesia itu berdiri pada tanggal 20 Maret 2000 berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000, sedangkan undang-undang tentang Ombudsman Republik Indonesia itu sendiri baru ada pada tanggal 27 Oktober 2008. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, yang disahkan oleh Presiden Susilo Bambang Yudhoyono ini, menjadi dasar Ombudsman Republik Indonesia untuk menjalankan kewenangan dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh negara dan pemerintah, termasuk yang diselenggarakan oleh BUMN, BUMD, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan

pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN atau APBD.¹

Provinsi Kalimantan Tengah adalah salah satu provinsi yang bertekad untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan bersih serta bebas dari KKN (*clean government*). Komitmen Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah dalam menciptakan *good governance* dan *clean government* diterapkan dalam setiap kebijakan termasuk pelayanan publik yang mengedepankan transparansi, akuntabilitas dan peran serta masyarakat yang merupakan prinsip utama penyelenggaraan pemerintahan yang bersih. Langkah yang ditempuh oleh Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah dalam mewujudkan *good governance* dan *clean government* salah satunya adalah membentuk Ombudsman Daerah di Provinsi Kalimantan Tengah.²

Ombudsman Provinsi Kalimantan Tengah berfungsi sebagai lembaga pengawasan masyarakat yang bersifat independen yang diberi kewenangan untuk klarifikasi dan monitoring terhadap laporan atau pengaduan dari masyarakat mengenai penyelenggaraan pemerintah daerah khususnya pelaksanaan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah termasuk lembaga peradilan yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pengawasan oleh Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah bertujuan memberikan perlindungan hukum dan hak-hak masyarakat Provinsi Kalimantan Tengah dalam menerima pelayanan publik dari aparatur pemerintah yang sesuai dengan kepatutan dan peraturan yang berlaku.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka dirumuskan masalah sebagai berikut :

¹ Sirajuddin, dkk., 2012, *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi & Keterbukaan Informasi*, Setara Press, Malang, hlm. 144.

² A. Teras Narang (Gubernur Kalimantan Tengah), 2007, *Good Governance Dan Clean Government Dalam Implementasi Dprovinsi Kalimantan Tengah*, Makalah Ini disajikan pada Seminar Nasional Pergeseran Paradigma Kepemerintahan dari Government ke Governance : Teori Dan Praktek, hlm. 9

1. Bagaimanakah pelaksanaan pengawasan Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah terhadap aparatur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik di Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah?
2. Apakah yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan pengawasan Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah terhadap aparatur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik di Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah?
3. Bagaimanakah cara Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah mengatasi hambatan-hambatan tersebut?

B. 1. Tinjauan Tentang Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah

Ada beberapa ahli memberikan pengertian terhadap pengawasan. Banyak dari ahli itu dari bidang ilmu manajemen. Pengawasan itu sendiri dikenal dan dikembangkan dalam ilmu manajemen. Salah satu ahli yang memberikan pengertian adalah SP. Siagian yang memberikan definisi tentang pengawasan sebagai berikut :

“ Proses pengamatan daripada pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilaksanakan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan.”

Suyanto juga memberikan definisi tentang pengawasan sebagai berikut :

“Pengawasan adalah segala usaha atau kegiatan untuk mengetahui dan menilai kenyataan yang sebenarnya mengenai pelaksanaan tugas atau kegiatan, apakah sudah sesuai dengan yang semestinya atau tidak.”³

Tekad serta komitmen dari Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah untuk memujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bersih (*good governance*) dan pemerintah yang bersih dan bebas dari KKN (*clean goverment*) diimplementasikan dalam program dan kebijakan yang mengutamakan keterbukaan, akuntabilitas serta partisipasi masyarakat yang merupakan prinsi-

³ Muchsan, 2007, *Sistem Pengawasan Terhadap Perbuatan Aparat Pemerintah Dan Peradilan Tata Usaha Negara Di Indonesia*, Liberty , Yogyakarta, hlm

prinsip utama dalam melakukan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*).⁴

Sebagai implementasi dalam mewujudkan pengawasan yang dilakukan masyarakat terhadap pemerintah untuk menciptakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bersih (*good governance*), maka dibentuklah Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah. Dengan melalui Peraturan Gubernur Kalimantan Tengah Nomor 4 Tahun 2007 Tentang Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah, dibentuk Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah untuk melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan negara dan pemerintah serta memberikan perlindungan terhadap kepentingan masyarakat agar mendapatkan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Dapatlah dilihat peran penting Ombudsman Daerah sebagai wadah melakukan peningkatan kontrol yang dilakukan oleh masyarakat terhadap kinerja dari pemerintah dalam memberikan pelayanan publik. Masyarakat dapat dengan mudah melakukan pengawasan karena ada Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah untuk menyalurkan aspirasi masyarakat dengan menerima dan menindaklanjuti dengan melakukan penyelidikan hasil laporan-laporan yang masuk ke Ombudsman daerah Provinsi Kalimantan Tengah.

2. Tinjauan Tentang Aparatur Pemerintah Sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik Di Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah

Aparatur pemerintah dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah pemerintah pegawai negeri; alat negara; aparatur negara.⁵ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 87 Tahun 2005 tentang Pedoman Pelaksanaan Efisiensi, Penghematan dan Disiplin Kerja Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara memberi pengertian tentang aparatur pemerintah sebagai berikut:

⁴ *Ibid.*

⁵ Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, 2001. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Cetakan Pertama Edisi III, Balai Pustaka, Jakarta, hlm. 60.

“Aparatur pemerintah adalah alat kelengkapan pemerintah untuk menjalankan tugas-tugas umum pemerintahan dan pembangunan, baik di pusat maupun daerah termasuk aparatur perekonomian negara dan daerah.”

Aparatur Pemerintah dituntut untuk melakukan pembaharuan dalam melakukan penyelenggaraan negara dengan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, karena itu dibutuhkan investasi yang tidak sedikit dalam meningkatkan mutu dari aparatur pemerintah serta dibutuhkan suatu terobosan, teknik dan metode untuk dapat menyempurnakan aparatur agar dapat meningkatkan kinerja dari aparatur pemerintah itu sendiri agar aparatur pemerintah yang bersih dan berwibawa.

Salah satu syarat penting dalam menjalankan pelaksanaan penyelenggaraan negara yang baik adalah memiliki sumber daya yang berkualitas untuk menjadi aparatur pemerintah yang akan menyelenggarakan pemerintahan. Peningkatan sumber daya manusia aparatur pemerintah yang baik berkualitas dan bermutu itu untuk memperlancar pengabdian kepada negara dan juga untuk meningkatkan pengabdian kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat yang baik.⁶

3. Pelaksanaan Pengawasan Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah terhadap Aparatur Pemerintah sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik di Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah

Pengawasan oleh Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah terhadap aparatur pemerintah di Kota Palangka Raya dilakukan dengan menerima laporan dari masyarakat mengenai pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah di Kota Palangka Raya serta melakukan pengawasan dengan cara menanyakan langsung kepada masyarakat yang menerima pelayanan publik, menanyakan langsung kepada aparatur pemerintah di Satuan Kerja Perangkat

⁶ <http://triwidodowutomo.blogspot.com/2010/08/lembaga-administrasi-negara-dan.html>, Tri Widodo W.Utomo, *Lembaga Administrasi Negara Dan Aparatur Negara*, diunduh tanggal 14 september 2012 pukul 13.58 WIB.

Daerah (SKPD) di Kota Palangka Raya dan melalui informasi yang ada di media massa.⁷

Pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah terhadap aparatur pemerintah mengenai pelayanan publik di Kota Palangka Raya sebagian besar masih berdasarkan pada informasi yang berasal dari laporan masyarakat. Dengan adanya laporan dari masyarakat maka Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah dapat melakukan pengawasan terhadap aparatur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dan melakukan tindakan-tindakan tertentu apabila ditemukan pelanggaran pelayanan publik. Apabila tidak ada laporan dari masyarakat maka Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah tidak dapat melakukan tindakan-tindakan jika terjadi pelanggaran pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur negara.⁸

Salah satu pengawasan yang pernah dilakukan oleh Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah adalah menangani laporan dari masyarakat mengenai pungutan liar kepada orang tua atau wali murid untuk mengambil ijazah yang dilakukan oleh suatu sekolah negeri di Kota Palangka Raya. Sekolah meminta dana sebesar Rp. 500.000.00 kepada orang tua atau wali murid untuk mengambil ijazah, seharusnya sekolah terlebih dahulu melakukan pembicaraan dengan orang tua atau wali dari murid, sebelum menentukan besaran dana yang dimintakan dari orang tua atau wali murid. Dengan adanya pungutan liar yang dilakukan oleh sekolah, maka orang tua atau wali murid mengadukan hal tersebut kepada sekolah dan dinas terkait tapi tidak ada tanggapan. Orang tua atau wali murid itu melaporkan hal itu kepada Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah untuk menangani permasalahan tersebut. Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah dengan segera melakukan investigasi dan mengeluarkan suatu rekomendasi kepada Dinas Pendidikan untuk mengeluarkan suatu aturan yang

⁷ Wawancara dengan Bapak Gunawan Abel Kepala Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Palangka Raya tanggal 30 Oktober 2013 pukul 09.40 WIB.

⁸ *Ibid.*

isinya melarang meminta dana tertentu tanpa persetujuan dari orang tua atau wali murid.⁹

Ini merupakan salah satu contoh pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah untuk mengawasi aparatur pemerintah di Kota Palangka Raya agar dapat memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat sehingga dapat memberikan rasa adil dan mensejahterakan masyarakat. Pengawasan yang dilakukan atas prakarsa atau inisiatif sendiri dari Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah masih jarang dilakukan oleh Ombudsman Daerah.¹⁰

Hambatan-hambatan yang dihadapi oleh Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah dalam melakukan pengawasan terhadap aparatur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik di Kota Palangka Raya adalah sebagai berikut :

1. Hambatan dari segi peraturan

Peraturan Gubernur Nomor 4 Tahun 2007 Tentang Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah tidak memberi kekuatan hukum mengikat terhadap rekomendasi dari Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah.¹¹

2. Hambatan dari segi sumber daya manusia.

Ombudsman Daerah masih kekurangan sumber daya manusia untuk melakukan penanganan kasus yang dilaporkan oleh masyarakat kepada Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah.¹²

3. Hambatan dari segi sarana dan prasarana.

Kurang memadainya sarana dan prasarana yang ada di Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah.¹³

4. Hambatan dari segi geografis.

Di Provinsi Kalimantan Tengah banyak daerah terpencil yang sulit untuk dijangkau karena akses jalan sangat sulit untuk dilalui, sehingga menyulitkan

⁹ *Ibid.*

¹⁰ *Ibid.*

¹¹ *Ibid.*

¹² *Ibid.*

¹³ *Ibid.*

Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan untuk melaksanakan tugasnya di daerah lain.¹⁴

Upaya yang dilakukan Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah untuk mengatasi hambatan-hambatan yang dihadapi dalam melaksanakan pengawasan terhadap aparatur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik adalah sebagai berikut :

1. Hambatan dari segi peraturan

Upaya untuk mengatasinya, Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah melakukan pemantauan secara terus menerus rekomendasi yang dikeluarkannya sampai aparatur pemerintah melaksanakan rekomendasi tersebut. selain itu, bagi aparatur pemerintah yang tidak melaksanakan rekomendasi, maka Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah akan melaporkan hal tersebut kepada atasan dari aparatur pemerintah yang bertujuan agar aparatur pemerintah melaksanakan rekomendasi dari Ombudsman Daerah.¹⁵

2. Hambatan dari segi sumber daya manusia.

Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah berupaya memaksimalkan sumber daya manusia yang ada pada Ombudsman Daerah tersebut serta berkoordinasi dengan instansi terkait di bidang sumber daya manusia. Selain itu, Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah melakukan studi banding dan kerjasama dengan Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (LOD DIY) yang tujuan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang ada di Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah.¹⁶

3. Hambatan dari segi sarana dan prasarana

Walaupun dengan sarana dan prasarana yang kurang memadai, Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah terus melaksanakan kewajibannya untuk melakukan pengawasan dan penanganan kasus pelanggaran pelayanan publik.

¹⁴ *Ibid.*

¹⁵ *Ibid.*

¹⁶ *Ibid.*

Hal ini, agar masyarakat terjauh dari tindakan sewenang-wenang oleh aparat pemerintah.¹⁷

4. Hambatan dari segi geografis

Dalam mengatasi hambatan dari segi geografis, Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah berencana membangun kantor perwakilan di daerah, sehingga memudahkan masyarakat untuk melaporkan pelanggaran pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah. Selain itu, memudahkan Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah dalam melaksanakan tugasnya di daerah. Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah menggunakan alat komunikasi yang ada untuk menerima semua keluhan dari masyarakat di daerah, sehingga masyarakat tidak perlu datang langsung untuk melaporkan pelanggaran pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah.¹⁸

C. Kesimpulan

Pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah terhadap aparat pemerintah mengenai pelayanan publik di Kota Palangka Raya sebagian besar masih berdasarkan pada informasi yang berasal dari laporan masyarakat.

Hambatan-hambatan yang dihadapi oleh Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah dalam melakukan pengawasan terhadap aparat pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik di Kota Palangka Raya adalah sebagai berikut :

1. Hambatan dari segi peraturan
2. Hambatan dari segi sumber daya manusia.
3. Hambatan dari segi sarana dan prasarana.
4. Hambatan dari segi geografis.

Upaya untuk mengatasi hambatan-hambatan yang dihadapi oleh Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah dalam melakukan pengawasan

¹⁷ *Ibid.*

¹⁸ *Ibid.*

terhadap aparatur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik di Kota Palangka Raya adalah sebagai berikut :

1. Hambatan dari segi peraturan

Upaya untuk mengatasinya, Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah terus melakukan pemantauan terhadap rekomendasi yang dikeluarkannya kepada aparatur pemerintah dan berkoordinasi dengan atasan dari aparatur pemerintah agar dapat melaksanakan rekomendasi.

2. Hambatan dari segi sumber daya manusia.

Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah memaksimalkan sumber daya manusia yang ada dan berkoordinasi dengan instansi terkait di bidang sumber daya manusia.

3. Hambatan dari segi sarana dan prasarana.

Walaupun dengan sarana dan prasarana yang kurang memadai Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah tetap berkomitmen melaksanakan fungsi, tugas, dan kewenangannya,

4. Hambatan dari segi geografis.

Dalam mengatasi hambatan dari segi geografis Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah berencana membuat kantor perwakilan di daerah dan menggunakan alat komunikasi yang ada di Ombudsman Daerah, sehingga memudahkan masyarakat untuk melaporkan pelanggaran pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah.

Daftar Pustaka

Muchsan, 2007, *Sistem Pengawasan Terhadap Perbuatan Aparat Pemerintah Dan Peradilan Tata Usaha Negara Di Indonesia*, Liberty, Yogyakarta.

Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, 2001. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Cetakan Pertama Edisi III, Balai Pustaka, Jakarta.

Sirajuddin, dkk., 2012. *Hukum Pelayanan Publik : Berbasis Keterbukaan Informasi dan partisipasi*, Cetakan Kedua, Setara Press, Malang.

Peraturan Perundangan-undangan :

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2008, Nomor 139. Sekretariat Negara. Jakarta.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2009, Nomor 112. Sekretariat Negara. Jakarta.

Peraturan Gubernur Kalimantan Tengah Nomor 4 Tahun 2007 Tentang Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah.

Peraturan Kebijakan :

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 87 Tahun 2005 Tentang Pedoman Pelaksanaan Efisiensi, Penghematan dan Disiplin Kerja Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara.

Makalah pada Seminar :

A. Teras Narang (Gubernur Kalimantan Tengah), 2007, *Good Governance Dan Clean Government Dalam Implementasi Dprovinsi Kalimantan Tengah*, Makalah Ini disajikan pada Seminar Nasional Pergeseran Paradigma Pemerintahan dari Government ke Governance : Teori Dan Praktek

Website :

<http://triwidodowutomo.blogspot.com/2010/08/lembaga-administrasi-negara-dan.html>, Tri Widodo W. Utomo, *Lembaga Administrasi Negara Dan Aparatur Negara*, dikutip tanggal 14 september 2012 pukul 13.58 WIB